

# Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Problema 2](#)

[Solución 2](#)

[Problema 3](#)

[Solución 3](#)

[Problema 4](#)

[Solución 4](#)

[Problemas conocidos](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento proporciona la información sobre cómo resolver problemas las caídas del Cisco Unified Personal Communicator (CUPC).

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

No hay requisitos específicos para este documento.

### [Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en la versión 7.x/8.x del Cisco Unified Personal Communicator.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

### [Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## Problema

Con CUPC 7.0, los usuarios en caídas de amba experiencia CUPC de Windows Vista y de Windows XP. Esta caída ocurre cuando el nombre de usuario/la contraseña se configura en **CUPC > archivo > las preferencias > las cuentas**.

## Solución

Este problema puede ocurrir porque la carpeta local del voicemail contiene un archivo de índice corrompido del voicemail.

Realice estos pasos para solucionar el problema:

1. Vaya al PC del cliente que experimentaba el problema. Salga CUPC del **File (Archivo) > Exit (Salir)**. Abra al administrador de tareas de Windows y asegurese que el CUPC está salido totalmente. Busque el nombre del proceso **CUPCK9.exe** en el administrador de tareas.
2. Vaya hasta el `%userprofile% \ Configuraciones locales \ datos de aplicación \ Cisco \ carpeta personal unificada del comunicador \ del voicemail`. Ésta es la carpeta que salva los buzones de voz y los archivos de índice. Usted necesita borrar todos los archivos en esta carpeta.
3. Relance CUPC y vea si trabaja.

## Problema 2

CUPC 7.0 experimenta una caída mientras que ejecuta/lanzamiento, incluso antes del login.

Esto ocurre si un certificado de Windows instalado en PC local contiene `publicado por` el campo que dice `inasequible`. Para marcar esto, realice estos pasos:

1. Vaya al **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)**.
2. Ingrese el `mmc`.
3. Agregue a broche-en.
4. Vaya a los **Certificados para mi usuario**.
5. Marque todas las carpetas y clase por **publicado por** y **publicado a**. Si un **no disponible** aparece en el top, después éste es el problema.

## Solución 2

Borre cualquier Certificados en el sistema al cual haga **publicar** o **ser publicado por** el campo definido a **no disponible**.

O

Siga estos pasos:

1. Abra un "" del comando prompt y del ping (esto mostrará un retardo de áspero 40 segundos).

2. Vaya al **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)** > y teclee **ncpa.cpl**. Las conexiones de red deben ser visualizadas.
3. Van a **avanzado** > las **Preferencias de conexión telefónica manual**.
4. Desmarque cada elemento bajo el **permiso autodial por la sección de la ubicación**. Haga clic en OK.
5. Realice un "" del ping y asegúrese que no hay retardo.

## Problema 3

CUPC 8.5.2 experimenta una caída intermitente con la versión de Outlook 2007 del Microsoft®.

### Solución 3

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Desinstale totalmente la aplicación autónoma CUPC o del Hacer clic para llamar.
2. Haga clic el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)** y teclee el **regedit**. Vaya al **HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ SOFTWARE \ directivas \ Cisco Systems, Inc. \ UnifiedCommunications \ Hacer clic para llamar** y cambie el valor de **DontInstallSmartTagPlugin** de la clave de registro a 1.
3. Borre la información guardada en memoria caché borrando estas carpetas: **C:\Users\ \ AppData \ Local \ Cisco \ Comunicaciones unificadas** **C:\Users\ \ AppData \ itinerancia \ Cisco \ Comunicaciones unificadas**
4. Instale la aplicación autónoma CUPC.exe o del Hacer clic para llamar.

## Problema 4

CUPC 8.5.1.18771 con las experiencias de Windows 7 causa un crash después del login.

### Solución 4

El paso más reciente de agregar un certificado a “confiaba en que ocurren las autoridades” la primera vez que usted abre CUPC. Este error ocurre cuando el usuario no tiene autorización de agregar un certificado. Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Fije la cuenta de usuario como **administrador local**.
2. Termine sesión y inicie sesión para aplicar los cambios.
3. Abra el CUPC para instalar correctamente el certificado.
4. Quite al usuario del grupo del administrador local.
5. Termine sesión y inicie sesión para aplicar los cambios.

## Problemas conocidos

Para algunos de los problemas conocidos relacionados con las caídas CUPC, refiera a los [Release Note para la versión del Cisco Unified Personal Communicator 7.0 y 7.0\(2\)](#).

## Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)